

**Onderzoeksrapport
November 2009**

Hoe goed is het beheer van het Maatschappelijk Vastgoed in Assen

De tevredenheid van de gebruikers van cultuurvoorzieningen in beeld

Door:
Bjorn van Dort
Richard Hut
Richard Philips
Edgar van Steenhardt Carré

Groningen, november 2009

Titel: Hoe is het beheer van het Maatschappelijk vastgoed in Assen
De tevredenheid van de gebruikers van cultuurvoorzieningen in beeld

Plaats en datum: Groningen, november 2009

Auteurs/onderzoekers: Bjorn van Dort
Richard Hut
Richard Philips
Edgar van Steenhardt Carré

Organisatie: Hanzehogeschool Groningen
Vastgoed & Makelaardij
Studiejaar 2009-2010

Klas: VMV3P

Groep: 8 (Maatschappelijk vastgoed in Assen)

Project: 'Onderzoek'

Blok: 3.2

Coach: Nina de Vries

Contactpersoon
Hanzehogeschool: D. Kootstra

Opdrachtgever: Gemeente Assen

Voorwoord

Een vast onderdeel van het derde jaar van de opleiding Vastgoed&Makelaardij is het onderzoeksblok. In dit blok wordt er in groepen bepaalde opleidingsgerelateerde onderwerpen onderzocht.

Aan ons de opdracht de tevredenheid van gebruikers van vastgoed met culturele doeleinden in Assen te onderzoeken.

In week 3 van het blok werd het werkelijke onderwerp pas duidelijk. Eerst zou er sprake van zijn dat we de sportgelegenheden aan een onderzoek zouden onderwerpen. Deze is echter vorig jaar al onder de loep gelegd. In week 3 werd het onderwerp dus veranderd en begonnen we met een flinke achterstand. Ook was er pas laat een afspraak mogelijk met de gemeente Assen waardoor het onderzoek onder tijdsdruk is komen te staan. Dit resulteerde in 3 interviews met de gebruikers en 1 digitaal interview.

Een ander belangrijk struikelblok van het onderzoek is het aantal gebruikers. Het exacte aantal is volstrekt onduidelijk.

Aan het begin van het onderzoek werd ons medegedeeld dat het ongeveer 20 gebruikers zouden zijn. Vervolgens kregen we een lijst gebruikers van gemeente Assen waaruit bleek dat er slechts 12 gebruikers zijn. Nadat de gemeente een brief heeft verstuurd om het onderzoek aan de gebruikers aan te kondigen bleek dat het nu om 11 gebruikers ging in verband met het faillissement van het Draaiorgel museum. Bij de interviews kwam echter naar voren dat bijvoorbeeld het Mercurius theater 20 tot 30 gebruikers heeft.

In de aanbeveling zal dan ook staan dat de gemeente dit duidelijk op orde moet hebben indien zij het beheer van dit vastgoed willen optimaliseren en zo de tevredenheid van de gebruikers (nog) hoger te krijgen.

Wij als onderzoekers van de Hanzehogeschool willen graag de gemeente Assen bedanken voor haar medewerking en ook de gebruikers van het culturele vastgoed die instemden met een interview.

Daarnaast zijn we ook onze begeleiders Nina de Vries en Dirk Kootstra dankbaar voor het sturen van ons onderzoek.

Groningen, november 2009

Bjorn van Dort
Richard Hut
Richard Philips
Edgar van Steenhardt Carré

Managementsamenvatting

Voor u ligt het onderzoeksrapport welke ingaat op de tevredenheid van gebruikers van vastgoed met culturele doeleinden in Assen.

Aanleiding van dit rapport is een eerder uitgevoerd onderzoek welke zich ook richtte op tevredenheid van gebruikers maar dan op het gebied van sportaccommodaties en wijkcentra. Dit rapport moet worden gezien als een verbreding van het vorige rapport. De gemeente Assen heeft opnieuw te kennen gegeven geïnteresseerd te zijn in een tevredenheidonderzoek met betrekking tot beheer, ditmaal gericht op voorzieningen met een culturele bestemming.

Cultureel vastgoed valt onder maatschappelijk vastgoed. Dit is een 'hot issue' waar enorm veel geld in omgaat. Belangrijk is dan ook hoe het beheer is geregeld en op welke punten dit eventueel verbeterd kan worden.

Na oriëntatie en gesprekken met de gemeente opdrachtgever is er voor de volgende doel- en probleemstelling gekozen:

In welke mate zijn de gebruikers van cultureel vastgoed van de gemeente Assen tevreden over het beheer?

Bovenstaande probleemstelling is uitgangspunt geweest voor het onderzoek. De gemeente Assen kan met behulp van dit rapport het beheer op sommige punten optimaliseren. De doelstelling van de gemeente is dan ook iets anders geformuleerd, en wel als volgt:

Het vaststellen van de tevredenheid van de gebruikers over het beheer van het cultureel vastgoed in Assen om aan de hand hiervan het beheer te kunnen optimaliseren.

Om tot een antwoord te komen op bovenstaande stellingen is er besloten dat dit het beste kan worden weergegeven door middel van interviews met de gebruikers.

Aan de hand van een lijst met gebruikers die ter beschikking is gesteld door de gemeente Assen heeft een selecte steekproef plaatsgevonden.

Hier zijn enkele gebruikers uit naar voren gekomen met wie ook daadwerkelijk interviews op de locaties hebben plaatsgevonden.

Deze interviews hebben de basis gevormd voor dit rapport. Het interview is opgesteld aan de hand van het eerder uitgebrachte onderzoeksrapport. Hier is bewust voor gekozen zodat de gemeente de rapporten naast elkaar kan leggen en zeer gericht kan vergelijken en het beheer op enkele punten kan optimaliseren.

De interviews zijn telkens afgenomen door twee onderzoekers waarbij de een het interview voerde en de ander dit schriftelijk vast heeft gelegd.

Naderhand zijn alle interviews met elkaar vergeleken om erachter te komen waar er overeenkomsten en grote verschillen te vinden zijn.

Dit heeft geresulteerd in enkele conclusie en een aantal aanbevelingen welke hier beknopt worden weergegeven. Voor een diepere kijk op het onderzoek verwijzen wij u graag door naar verderop in het onderzoek.

Evenals in het voorgaande onderzoek is er gekozen het beheer te splitsen in technisch beheer, relationeel beheer en financieel beheer.

Dit is gedaan zodat de gemeente op basis van deze drie punten duidelijk voor ogen heeft wat juist wel goed gaat en waar er eventuele verbeterpunten liggen.

Als belangrijkste conclusie kan worden gezegd dat de tevredenheid van gebruikers van vastgoed met culturele bestemming met een voldoende wordt beoordeeld. Het gemiddelde cijfer over de drie aspecten van beheer is neergekomen op een 6,5. Hierbij moet in acht worden genomen dat de meningen van de geïnterviewden verschillen en dat sommigen bepaalde facetten van het beheer als goed bestempelen terwijl anderen hetzelfde facet juist negatief zien.

Bij technisch beheer zijn er opvallende punten naar voren gekomen. Sommigen geïnterviewden maken gebruik van een pand wat op de lijst staat om gesloopt te worden en waar de gemeente dus niet tot weinig in investeert. De een heeft hier begrip voor terwijl de ander dit juist als erg negatief beschouwt. Wel kan gezegd worden dat de reparaties voornamelijk naar wens worden uitgevoerd.

Qua relationeel beheer is het opvallend dat de gebruikers zelf weinig contact hebben met de gemeente. Vaak is er sprake van een tussenpersoon die het contact regelt. Het merendeel is positief over het contact met gemeente, een enkeling (dit betreft een tussenpersoon toevallig) was dit absoluut niet en vindt dat de gemeente op het gebied van communicatie nogal te wensen over laat.

Wat betreft het financiële beheer komen er totaal verschillende punten naar voren. De meningen over de te betalen huurprijzen verschillen nogal. Divertimento en Defka zijn bijzonder tevreden over de verhouding tussen de huurprijs en de huisvesting. Dit terwijl Creatieve Club Vincent van mening is dat het een "utopische gedachte" is om huurverlaging te krijgen.

Een tussenpersoon is zelfs van mening dat er een symbolisch bedrag aan de gemeente moet worden betaald en dat de gemeente het gehele beheer voor zijn rekening neemt. Dit met het argument dat dit soort vastgoed een gemeenschapsfunctie bekleedt en dit voor zich moet spreken.

Naast de hierboven vermelde conclusies volgen er ook enkele aanbevelingen. We splitsen dit op de verschillende soorten beheer.

Technisch beheer

Op dit moment heeft de gemeente het onderhoud zelf in beheer. De gemeente geeft opdracht tot uitvoering van het onderhoud en betaalt dit ook. Volgens Defka en de heer Bakx heeft de gemeente een onvolledig beeld van de noodzaak van onderhoud en is de uitvoering hiervan niet optimaal. De manier om dit te optimaliseren is door een bepaald budget beschikbaar te stellen voor de gebruikers zelf. Dit voorkomt onnodige communicatiestromen en zorgt voor hogere tevredenheid onder de gebruikers.

Waar Defka zich in dit geval wil beperken tot het kleine onderhoud, geeft de heer Bakx aan ook het groot onderhoud voor het Mercurius Theater wel in eigen beheer te willen nemen. Ook hiervoor zou de gemeente dan een budget beschikbaar moeten stellen. Deze manier van technisch beheer is volgens de heer Bakx kostenbesparend. Er blijft dus geld over voor andere investeringen.

Relationeel beheer

De geïnterviewde gebruikers, van het gemeentelijk vastgoed met culturele bestemming, maken allen gebruik van een tussenpersoon. Zodoende hebben zij dus geen rechtstreeks contact met de gemeente. De gebruikers geven aan dit een prettige situatie te vinden omdat een tussenpersoon een beter beeld heeft van de situatie en daardoor sneller en effectiever kan handelen bij problemen. Het valt dus aan te bevelen deze situatie onveranderd te laten.

Financieel beheer

Volgens de heer Bakx bestaat er veel onduidelijkheid over de subsidies en huisvestingskosten. Een goede oplossing is dat de gemeente dit duidelijk in kaart gaat brengen en aan de tussenpersonen en/ of gebruikers laat weten. Op deze manier ontstaat er meer transparantie, wat weer bijdraagt aan een grotere tevredenheid onder de gebruikers.

Inhoudsopgave

H1. Inleiding	6
H2. Beschrijving van de onderzoeksonderwerpen	7
§2.1 Maatschappelijk vastgoed	7
§2.2 Beheer	7
§2.3 Doel- en probleemstelling	9
§2.4 Deelvragen	9
§2.5 Begrippen	10
§2.6 Huidige situatie en uitkomsten vorig onderzoek	12
§2.7 Verwachting en hypothese	13
H3. Onderzoeksmethode	14
§3.1 Populatie en eenheden	14
§3.2 Steekproef	14
§3.3 Vraagtype	14
§3.4 Onderzoeksontwerp	14
§3.5 Meetinstrument	15
§3.6 Uitvoeringsprocedure	15
§3.7 Gegevens analyseren	15
§3.8 Maatregelen betrouwbaarheid/validiteit optimaliseren	16
H4. Resultaten	17
§4.1 Gesprek Defka	17
§4.2 Gesprek Divertimento	18
§4.3 Creatieve Club Vincent	19
§4.4 Gesprek Mercurius Theater	20
H5. Conclusie	21
H6. Aanbevelingen	23
H7. Evaluatie	25
Literatuurlijst	26
Bijlagen	
1. Brief gemeente	27
2. Lijst gebruikers	28
3. Interviews gebruikers	29

H1. Inleiding

Maatschappelijk vastgoed is dat vastgoed dat wordt gebruikt voor culturele doeleinden. Dat wil zeggen kunst, theater, muziek en museumexposities.

Maatschappelijk vastgoed is een belangrijk onderwerp van gesprek dezer dagen. Gemeenten proberen geld te besparen waar mogelijk, dus ook op het beheer van hun maatschappelijk vastgoed. Zijn de gebruikers hier de dupe van of zijn ze toch behoorlijk tevreden over de gemeente?

In april 2009 presenteerde een groep onderzoekers van de Hanzehogeschool Groningen het onderzoek 'Zijn Assenaren tevreden over hun maatschappelijk vastgoed'? In dit rapport wordt ingegaan op de tevredenheid van de gebruikers van maatschappelijk vastgoed. Het doel van dat onderzoek is om meer inzicht te verkrijgen omtrent de tevredenheid van de gebruikers van het maatschappelijk vastgoed, zodat de gemeente Assen daar waar nodig is het beheer (deels) kan aanpassen om het beheer zo te optimaliseren naar de wens van de gebruikers.

In het uitgevoerde onderzoek legden de onderzoekers de nadruk op wijkcentra en sporthallen.

De gemeente Assen heeft opnieuw aangegeven geïnteresseerd te zijn in een tevredenheidsonderzoek met betrekking tot beheer. Ditmaal echter gericht op vastgoedvoorzieningen met culturele doeleinden. Dit moet worden gezien als een verbreding van het oorspronkelijke onderzoek.

Om dit onderzoek te kunnen uitvoeren moeten er een probleemstelling en een doelstelling opgesteld worden.

De probleemstelling luidt: *In welke mate zijn de gebruikers van cultureel vastgoed van de gemeente Assen tevreden over het beheer?*

De doelstelling luidt: *Het vaststellen van de tevredenheid van de gebruikers over het beheer van het cultureel vastgoed in Assen om aan de hand hiervan het beheer te kunnen optimaliseren.*

Door middel van vooronderzoek en gesprekken met verschillende mensen van de gemeente Assen is er kennis vergaard op het onderzoeksgebied. Tevens vormt het oorspronkelijke onderzoek de leidraad van dit vervolgonderzoek. Dit onderzoek is gespitst op vastgoed met culturele doeleinden. Op dit gebied is dan ook achtergrondinformatie opgezocht welke als ruggengraat dient voor het rapport. Hierover meer in het volgende hoofdstuk.

H2 Beschrijving en kenmerken van de onderzoeksonderwerpen

§2.1 Maatschappelijk vastgoed

Cultureel vastgoed valt onder maatschappelijk vastgoed. Maatschappelijk vastgoed is alle ruimte die nodig is voor de maatschappelijke voorzieningen en activiteiten die behoren bij leefbare en vitale wijken en buurten. In de praktijk draait het bij maatschappelijk vastgoed meestal om voorzieningen voor zorg, welzijn, onderwijs, maatschappelijke opvang, veiligheid, sport en cultuur.

Er gaat enorm veel geld om in maatschappelijk vastgoed. De (verzekerde) waarde van alleen al het gemeentelijk maatschappelijk vastgoed in Nederland wordt geschat op 40 á 50 miljard euro. Maatschappelijk vastgoed in eigendom van de instellingen zelf en van andere partijen komt daar nog bij, wellicht verdubbeld het genoemde bedrag daarmee. Belangrijk is het beheer van dit soort vastgoed. Niet alleen technisch gezien maar ook op financieel en relationeel gebied. De gemeente wil haar gebruikers tegemoetkomen en de tevredenheid optimaliseren.

Uit de Contourennota Vastgoed 2009-2013 van de gemeente Assen¹ blijkt dat de huidige portefeuille maatschappelijk vastgoed uit 220 objecten bestaat met een verzekerde waarde van 300 miljoen euro.

Als er wordt gekeken naar de omvang van vastgoed met culturele doeleinden in Assen dan blijkt dat er 8 panden zijn met daarbij een onbekend aantal gebruikers.

§2.2 Beheer

Omdat in dit onderzoek gekeken wordt naar beheer is het noodzakelijk hier toelichting over te geven.

In het voorgaand onderzoek hebben de onderzoekers het beheer opgedeeld in 3 soorten van beheer, namelijk technisch beheer, financieel beheer en relationeel beheer. Dit zijn de drie soorten van beheer waarin ook in het vervolgonderzoek aan vast zal worden gehouden.

Technisch beheer

De volgende onderdelen vallen onder het technisch beheer van vastgoed:

- Het onderhoud is onder te verdelen in:
 - Dagelijks onderhoud
 - Schoonmaken
 - Kleine reparaties
 - Storingsdienst
 - Glasschade
 - Planmatig onderhoud (Het vastgoed in een blijvende goede staat houden)
Voor het planmatig onderhoud wordt vaak een meerjaren onderhoudsplanung opgesteld.
 - Schilderen

¹ Contourennota Vastgoed 2009-2013, Gemeente Assen

- Dakbedekking
- Bouwkundige elementen

Financieel beheer

Financieel beheer gaat over incasso en de betaling van de huur. Ook valt het administratief beheer hieronder.

Bij financieel beheer is ook de begroting van belang. Omdat we het hier hebben over vastgoed met een soort gemeenschappelijke functie krijgen deze partijen een subsidie.

Relationeel beheer

Het relationeel beheer betreft de relatie tussen de gemeente Assen en de gebruikers en hoe de communicatie verloopt tussen deze partijen.

Belangrijk is dat het contact met tussen de partijen goed onderhouden word voor een optimale tevredenheid.

§2.3 Doel- en probleemstelling

Het onderzoek zal een bijdrage leveren aan het verkrijgen van meer inzicht over de tevredenheid van de gebruikers van maatschappelijk vastgoed binnen de gemeente Assen. Voor de gemeente Assen is het van belang om inzicht te krijgen in deze tevredenheid om het beheer te optimaliseren. Wanneer de tevredenheid van bepaalde gebruikers laag is, kan de gemeente maatregelen nemen om de tevredenheid te verhogen. Uiteindelijk zegt de tevredenheid van gebruikers ook iets over het beheer van de gemeente.

De doelstelling is als volgt te formuleren:

Het achterhalen van de tevredenheid van de gebruikers over het beheer van het cultureel vastgoed in Assen.

Uit hier vorige onderzoek is naar voren gekomen dat de gebruikers van het culturele vastgoed over het algemeen tevreden zijn over het technische en financiële beheer. Op het gebied van relationeel beheer is er aangegeven dat er hier verbeterpunten liggen. Er zijn hier nogal wat onduidelijkheden over.

Om dit onderzoek als een verlengstuk van het vorige onderzoek te zien, gebruiken we grotendeels dezelfde probleemstelling, maar dan toegespitst op cultuurvoorzieningen. De probleem/vraag stelling is dan ook als volgt:

In welke mate zijn de gebruikers van cultureel vastgoed van de gemeente Assen tevreden over het beheer?

§2.4 Deelvragen

Om de probleem/vraag stelling te kunnen beantwoorden zijn de volgende deelvragen opgesteld die uiteindelijk tot een antwoord én aanbevelingen leiden.

Ook hier is gebruikt gemaakt van het oorspronkelijke onderzoek.

1. Hoe zijn gebruikers van maatschappelijk vastgoed in de gemeente Assen te categoriseren?

Maatschappelijk vastgoed kan ingedeeld worden in verschillende categorieën. Het is belangrijk om deze gebruikers te categoriseren, aangezien de gebruikers in eenzelfde categorie vaak dezelfde behoefte hebben. In dit onderzoek zullen de gebruikers verdeeld worden in vaste en tijdelijke gebruikers en gebruikers die direct of indirect contact hebben met de gemeente Assen.

2. Hoe kan de gemeente Assen het financiële beheer optimaal uitvoeren, volgens de gebruikers?

Het beheer is onder te verdelen in 3 categorieën. Elk categorie heeft zijn eigen aanpak nodig omtrent het beheer. Het is belangrijk om inzicht te krijgen hoe gebruikers het beleid van financieel beheer ervaren.

3. Hoe kan de gemeente Assen het technische beheer optimaal uitvoeren, volgens de gebruikers?

Het is belangrijk om inzicht te krijgen hoe gebruikers het beleid van technisch beheer ervaren. Hoe worden de gebouwen onderhouden en voldoet dit aan de eisen die de gebruikers er aan stellen.

4. Hoe kan de gemeente Assen het relationele beheer optimaal uitvoeren, volgens de gebruikers?

Het is belangrijk om inzicht te krijgen hoe gebruikers het beleid van relatiebeheer ervaren en hoe het facilitair beheer in de relationele sfeer verloopt. Hoe verloopt het contact met de gemeente Assen? En zijn de gebruikers tevreden over de communicatie en wat zijn verbeterpunten?

§2.5 Begrippen

Van belang is om de begrippen uit de probleem/vraagstelling toe te lichten zodat daar in het rapport geen onduidelijkheid over bestaat.

De probleemstelling:

In welke mate zijn de gebruikers van cultureel vastgoed van de gemeente Assen tevreden over het beheer?

Gebruikers

Dit zijn de mensen die een object gebruiken voor culturele doeleinden. De meningen en ervaringen van deze groep zal dus onderzocht worden en eventuele verbeterpunten voor de gemeente Assen aan het licht moeten brengen.

Maatschappelijk vastgoed

Hoewel het woord maatschappelijk niet in de probleemstelling naar voren komt is het toch zinvol de betekenis hiervan te vermelden omdat cultureel vastgoed onder maatschappelijk vastgoed valt.

Maatschappelijk vastgoed

1 betrekking hebbend op de maatschappij, de samenleving => sociaal

2 betrekking hebbend op een maatschap of maatschappij

Vastgoed

Al het goed dat niet verplaatsbaar is, zoals huizen, landerijen => immobilia, immobiliën²

Maatschappelijk vastgoed is vastgoed dat betrekking heeft op de maatschappij en een sociale insteek heeft. Hieronder vallen onder andere:

Sporthallen (sportverenigingen en scholen)

Sport terreinen (sportverenigingen)

Huisvesting van het gemeentelijk apparaat

Schoolgebouwen

Peuterspeelzalen

Dorpshuis (allerlei verenigingen, ontmoetingsplek, bibliotheek)

Trouwlocatie

Zwembaden

Musea

Theater

Parkeer garages

Muziekscholen

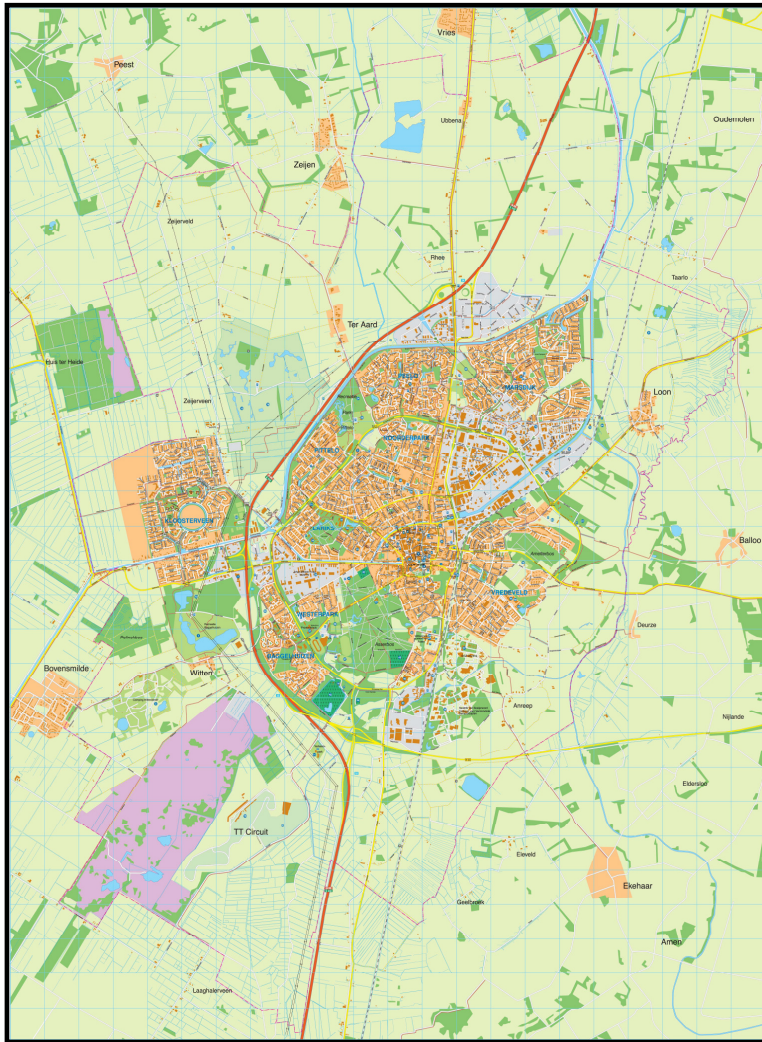
² Definitie Maatschappelijk vastgoed geraadpleegd op 26 februari 2009 via www.vandale.nl/vandale/opzoeken/woordenboek/

Cultureel vastgoed

Dit zijn de objecten die dienen als huisvesting voor culturele doeleinden.
Te denken valt aan theaters, musea en ateliers.

Gemeente Assen

Een gemeente is een groep van woonkernen, dorpen en steden, met bijbehorende gebieden zoals landerijen. Deze wordt bestuurd door een politiek apparaat. De gemeente is de onderste laag uit de politieke bestuursstructuur, daarboven komen de provincie en de rijksoverheid. De gemeente Assen bestaat uit het volgende gebied.



Kaart van de gemeente Assen. De gemeente is aangegeven met de roze/paarse lijn.³

De dorpen die bij de gemeente Assen horen zijn:
Ubbena, Rhee, Ter Aard, Zeijerveld, Zeijerveen, Witten, Anreep en Loon.

Beheer

Beheer is in te delen in een drietal categorieën:

Technisch beheer:

Het instandhouden van het vastgoed door middel van onderhoud. Dit is op te splitsen in dagelijks en lange termijn onderhoud.

³ stadsinformatie geraadpleegd op 20 oktober 2009 via www.assen.nl

Financieel beheer:

De incasso en betaling van de huren

Administratief beheer

Relationeel beheer:

Contact onderhouden met de huurder

Wat zijn de eventuele problemen

§2.6 Huidige situatie en uitkomsten vorig onderzoek

De gemeente Assen bezit een afdeling Vastgoed. Deze afdeling heeft 250 panden in bezit en beheert dit ook. Deze afdeling kan worden gezien als een professionele vastgoedorganisatie en men streeft naar optimale tevredenheid van haar gebruikers. Uit het vorige onderzoek kwamen een aantal punten naar voren omtrent het beheer die nu per categorie worden weergegeven.⁴

Technisch beheer

Het technisch beheer wordt over het algemeen goed uitgevoerd. De wijkcentra zouden meer overleg willen hebben over het onderhoud en vernieuwingen. De schoonmaak moet beter gecontroleerd worden door de gemeente, dit wordt niet altijd goed uitgevoerd. Het onderhoud moet door één partij uitgevoerd worden, dit werkt efficiënter en goedkoper.

Relationeel beheer

De communicatie moet verbeterd worden, dit kan doormiddel van structureel overleg te plegen. Door een stroomschema wordt de klachtenafhandeling sneller en efficiënter uitgevoerd. Door het aanbieden van (gesubsidieerde) BHV opleidingen, wordt het veiligheidsgevoel vergroot. Door het aanstellen van meer beheerders voor de wijkcentra, kunnen deze langer en vaker open blijven.

Financieel beheer

Het is voor een aantal gebruikers onduidelijk wat er aan huur betaald wordt. Dit ligt aan het huidige systeem. De huur wordt verrekend met de subsidie, dit is niet transparant. Aan de andere kant zijn er gebruikers die graag zouden willen zien dat de huur verrekend wordt met de subsidie, dit zorgt ervoor dat er geen onnodige geldstromen zijn.

⁴ Onderzoeksrapport Kwaliteitscriteria beheer maatschappelijk vastgoed 2009

§2.7 Verwachting en hypothese

Gelet op de uitkomsten van het voorgaande onderzoek die toegespitst is op sport en wijkcentra, wordt verwacht dat er op zowel functioneel, relationeel en technisch beheer overeenkomstige uitkomsten naar voren komen als de loop wordt gelegd op het beheer van de cultuurvoorzieningen.

Cultuurvoorzieningen vallen net als sportaccommodaties en wijkcentra onder dezelfde afdeling van de gemeente en naar verwachting wordt hier weinig onderscheid in gemaakt in hoe men deze panden beheert.

Toch wordt er geprobeerd om wat terughoudend te zijn om een duidelijke verwachting te schetsen. Aangezien de tevredenheid zal worden achterhaald door middel van interviews kunnen de meningen sterk uiteenlopen.

De heer Quist van de afdeling Vastgoed verwacht dat de gebruikers de panden wel enigszins verouderd vinden. Dit zal uiteraard nog moeten blijken maar qua technisch beheer kunnen enkele panden gebreken vertonen.

Op relationeel gebied is de verwachting dat de communicatie hier en daar verbeterd kan worden.

Financieel gezien wordt verwacht dat het beheer op dit gebied goed is geregeld. Gedacht wordt aan lage huurprijzen omdat het hier culturele voorzieningen betreft. Het betreft hier panden met een gemeenschappelijke functie die gesubsidieerd worden.

De verwachting is dat de gemeente met de uitkomsten van dit onderzoek een sterk beeld krijgt van de tevredenheid van de gebruikers omtrent de verschillende facetten van beheer en hiermee het beheer kan optimaliseren.

H3. Onderzoeksmethode

§3.1 Populatie en eenheden

De populatie waarop dit onderzoek betrekking heeft zijn de gebruikers van het culturele vastgoed in Assen. Dit is het domein.

De gebruikers worden verdeeld in verschillende categorieën en uit elke categorie zal er een gebruiker worden geïnterviewd zoals hierboven beschreven.

De eenheden is specifiek, het betreft alle elementen, objecten, personen en organisaties in het onderzoek waar tevens uitspraken over gedaan kunnen worden.

§3.2 Steekproef

Uit de lijst gebruikers van het vastgoed wordt select een aantal gebruikers gekozen en een steekproef getrokken. Bij deze keuze is er gelet om tijdelijke of vaste gebruiker. Eerst was de bedoeling dat er gekozen werd uit gebruikers die direct of indirect contact hebben met de gemeente Assen maar door de lage respons die we kregen is dit grotendeels achterwege gelaten. Er zullen met het oog op de tijdsdruk en de validiteit drie gebruikers worden geïnterviewd en één gebruiker zal de vragenlijst digitaal retourneren.

De meest belangrijke conclusies zullen worden gebruikt om een vervolgonderzoek sturing te geven.

Er zal moeten blijken wat aandachtspunten kunnen zijn voor de gemeente Assen om de tevredenheid van de gebruikers te optimaliseren.

§3.3 Vraagtype

De probleemstelling:

In welke mate zijn de gebruikers van cultureel vastgoed van de gemeente Assen tevreden over het beheer?

Dit is een beschrijvend vraagtype. Een beschrijvende vraag wordt gebruikt om het onderzoek te verkennen en in kaart te brengen. Bij deze vraagtype zullen vragen gesteld worden die beginnen met wat, welke en hoe. De doelgroep zal een oordeel geven op de gestelde vragen. Men kan ook zijn of haar mening geven over een voorkomend probleem. Als we kijken naar onze probleemstelling is onze doelgroep de gebruikers van cultureel vastgoed en zij zullen hun oordeel geven over de tevredenheid over het beheer van het vastgoed in de gemeente Assen.

§3.4 Onderzoeksontwerp

In dit onderzoek wordt gebruik gemaakt van de kwalitatieve dataverzamelmethode. Het onderzoek wordt uitgevoerd in het veld, oftewel in de werkelijkheid. Deze methode is in dit onderzoek de enige juiste methode om een zo duidelijk mogelijk beeld te creëren omtrent de tevredenheid van de gebruikers van het vastgoed. Het verzamelen van gegevens zijn bij deze kwalitatieve methode open en flexibel, er kan worden ingesprongen op onverwachte situaties. Belangrijk in dit onderzoek is dat er waarde wordt gehecht aan de betekenis die de gebruikers over de tevredenheid geven.

De gemeente Assen afdeling vastgoed heeft te kennen gegeven geïnteresseerd te zijn in een totaalbeeld over de tevredenheid van de gebruikers omtrent het beheer.

Omdat er in het onderzoeksgebied circa 8 objecten zijn in en rondom het centrum van Assen met daarbij een x aantal gebruikers is er gekozen voor een half gestructureerd interview. Dit omdat er zo een concreet beeld over de tevredenheid ontstaat waar de gemeente Assen baat bij heeft en er zo verbeterpunten uit kan halen.

§3.5 Meetinstrument

Dit onderzoek is een verbreding van het voorgaand onderzoek. Dit wil zeggen dat dezelfde meetinstrumenten worden gehanteerd als de vorige keer.

De (hoofd) interviewvragen zijn afgeleid van de volgende deelvragen:

Hoe kan de gemeente Assen het financiële beheer optimaal uitvoeren, volgens de gebruikers?

Hoe kan de gemeente Assen het technische beheer optimaal uitvoeren, volgens de gebruikers?

Hoe kan de gemeente Assen het relationele beheer optimaal uitvoeren, volgens de gebruikers?

In deze deelvragen komen de drie categorieën van het beheer aan bod. Ook in de interviewvragen is deze opsplitsing gemaakt. Per categorie is het belangrijk om te weten hoe de gebruiker het beheer op dit moment ervaart. Wat zijn verbeterpunten met betrekking tot de drie verschillende onderdelen en wat wordt gezien als de optimale beheerssituatie.

Aan de hand van de resultaten worden in dit onderzoeksrapport aanbevelingen gegeven voor de (mogelijke) verbetering van het beheer van maatschappelijk vastgoed in de gemeente Assen.

§3.6 Uitvoeringsprocedure

Het onderzoek heeft plaatsgevonden bij de gebruikers en bestuurders van het culturele vastgoed in de gemeente Assen. Het onderzoek is van tevoren aangekondigd door een brief van de gemeente Assen.⁵

De interviews zijn telkens afgenomen door 2 onderzoeks. De respons is schriftelijk vastgelegd. Onderzocht is welke overeenkomsten en verschillen er in de interviews naar voren komen. Bij overeenkomsten van klachten is er een algemene aanbeveling aangedragen. Dit volgt verderop in het rapport.

§3.7 Gegevens analyseren

De uitkomsten van de interviews zullen moeten worden gestructureerd en geanalyseerd, dit gaat als volgt.⁶

1. De gegevens worden allereerst goed doorgelezen. De tekst wordt verdeeld in kleine fragmenten die kort samengevat kunnen worden.
2. De gebruikte termen worden geëvalueerd om de waarde ervan toe te kennen. Dus: Welke waarde kennen de gebruikers aan de gebruikte termen toe. De betekenis hiervan wordt geïnterpreteerd.

⁵ Brief gemeente Assen

⁶ N. Verhoeven, 'Wat is onderzoek', februari 2007, uitgeverij: Boom Onderwijs

3. Vervolgens wordt bedacht met welk woord het fragment het beste kan worden omschreven, dit is coderen.
4. Daarna worden de termen gegroepeerd, wat hoort bij elkaar.
5. De gecodeerde begrippen worden gesorteerd en er wordt een hiërarchie aangebracht.
6. Hierop worden de verbanden tussen de begrippen gezocht, tevens wordt er gezocht naar associaties en/of combinaties.
7. Structuur aanbrengen in de begrippen, relaties zoeken en verbanden aanbrengen. Deze verbanden worden samengebracht in een model of diagram.
8. Als laatste wordt het gevonden model in verband gebracht met de probleemstelling.

§3.8 Maatregelen betrouwbaarheid/validiteit optimaliseren

Het onderzoek is uitgevoerd bij een gedeelte van de werkelijke hoeveelheid van de gebruikers van maatschappelijk vastgoed in de gemeente Assen. De lijst van contactpersonen bestaat uit 11 gebruikers⁷. Bij de interviews is echter gebleken dat het daadwerkelijk om veel meer gebruikers gaat. Het precieze aantal is onduidelijk. Er is een selecte steekproef uitgevoerd waarbij er vier contactpersonen geselecteerd zijn voor een interview.

Bij gebrek aan tijd zijn er slechts drie interviews afgenomen en één gebruiker die de interviewvragen digitaal geretourneerd heeft. De betrouwbaarheid van dit onderzoek is dus gebaseerd op een zeer select aantal gebruikers. In een eventueel vervolgonderzoek zouden meer gebruikers moeten worden geïnterviewd om de betrouwbaarheid van de uitkomsten te verhogen.

⁷ Bijlage 'lijst gebruikers'

H4. Resultaten

In dit hoofdstuk staan de samenvattingen van de interviews. De volledige interviews zijn terug te vinden in de bijlage.⁸ De technische -, relationele - en financiële beheren zijn beoordeeld met een 6.2, een 7 en een 6.3.

§4.1 Defka

Opmerkingen vooraf:

Het gebouw waarin Defka gehuisvest is bevindt zich aan de Venestraat 88 te Assen. Defka heeft met de gemeente de afspraak hier tot maart 2011 in te mogen blijven. Echter, het is wel zo dat Adhoc (de huidige beheerder) op elk moment zou kunnen zeggen dat Defka binnen een week eruit zou moeten. Defka zou liever een pand voor de lange termijn betrekken. Dit neemt veel onzekerheid weg.

Technisch beheer

Het gebouw staat op de lijst om gesloopt te worden. Daarom vindt er alleen noodzakelijk onderhoud plaats. Hierbij moet gedacht worden aan reparaties van kapotte ramen, verhelpen van lekkages. Het gebouw is behoorlijk gedateerd maar Defka ziet het als een tijdelijke oplossing en heeft er alle begrip voor dat er alleen noodzakelijk onderhoud plaatsvindt.

De ideale situatie voor Defka zou zijn dat de gemeente (in dit geval Adhoc) een deel van het onderhoud uitvoert en dat een deel door de gebruiker zelf wordt gedaan. De gemeente zou zorg moeten dragen voor groot onderhoud, hierbij moet gedacht worden aan glasreparaties, schilderwerk buiten, verhelpen lekkage enz. Zelf wil Defka graag het kleinere onderhoud doen. Zij zouden dan een budget van de gemeente willen ontvangen om dingen als kapotte lampen en dergelijke zelf te kunnen repareren. Dit is volgens Defka sneller, eenvoudiger en efficiënter.

Wat betreft de veiligheid is Defka behoorlijk tevreden. Voordat zij het pand betrokken zijn op aanwijzing van de brandweer aanwijzingen geweest ten behoeve van brandveiligheid. Er is een inbraakalarm aanwezig maar het pand blijft inbraak- en vandalismegevoelig. Er is veel sprake van hangjeugd aan de zijkant van het gebouw, waardoor er soms een onveilig gevoel heerst. In de vakantieperiodes is het aan te bevelen dat er meer gesurveilleerd wordt door de politie. Er vindt dan veel vandalisme plaats.

Relationeel beheer

Sinds Defka het gebouw heeft betrokken is er geen sprake van contact met de gemeente. De gemeente heeft Adhoc aangewezen als beheerder van het gebouw. Defka heeft diverse telefoonnummers van Adhoc voor verschillende situaties. Wanneer er problemen zijn worden die snel en goed opgelost. Volgens de voorzitter van Defka zijn de contacten zelfs "uitstekend".

Defka geeft aan de voorkeur te geven aan een "tussenpersoon". In een vorig pand, waarvan de gemeente zelf de beheerder was, waren zij minder tevreden dan nu. Tevens staat Adhoc dichterbij de gebruiker en het gebouw en weet zodoende beter wat er speelt dan iemand van de gemeente die nog meer taken heeft.

De hoofdgebruiker is de enige BHV-persoon. Dit is een onderwerp wat niet leeft en waar geen noodzaak van wordt ingezien.

Financieel beheer

Defka liet weten €100,- per maand te betalen voor de ruimte die zij huren in het gebouw. Dit

⁸ Bijlage: Interview gebruikers

bedrag is zo laag omdat het een slooppand is. De prijs-kwaliteitverhouding is naar tevredenheid. Het pand is beter dan het vorige pand waarin Defka gehuisvest was.

§4.2 Divertimento

Opmerkingen vooraf:

Het ICO-gebouw waarin Divertimento gehuisvest is bevindt zich aan de Zuidhaege 8 te Assen. Het ICO-gebouw is een modern centrum waarin diverse culturele organisaties hun activiteiten uitoefenen.

Technisch beheer:

Het pand is goed verzorgd en de mensen van Divertimento laten na gebruik van hun ruimte de zaak netjes achter.

Er zijn in het verleden wel een aantal lekkages geweest maar deze zijn uiteindelijk goed verholpen. Door deze lekkages is het elektrische paneel voor de verlichting stuk gegaan. De verlichting was eigenlijk al niet goed maar na het verhelpen van de lekkages is ook dit aangepakt en men is zeer tevreden over de nieuwe verlichting. Alleen het bedienen van de verlichting is niet handig geplaatst. Men moet elke keer een verdieping hoger zijn om de verlichting aan te doen. Ook is het niet duidelijk aangegeven welke knop voor welke lamp is. Dit zou naar hun mening makkelijker kunnen door bijvoorbeeld met afstandbediening te werken zodat zij niet naar boven hoeven en sneller de verlichting aan kan doen.

Wat betreft de veiligheid van het pand is het goed. Alleen de brandbeveiliging zou beter mogen. In de ruimte die Divertimento gebruikt hangen geen blussers en ook is niet duidelijk aangegeven waar de eerste blusmiddelen zijn geplaatst.

Wat persoonlijke dingen die Divertimento te melden had waren dat de stoelen niet geschikt zijn voor muzikanten die aanwezig zijn in het pand. De stoelen geven een passieve houding van de muzikant. Ook muziekstandaards zijn er niet genoeg aanwezig of zijn al zo oud dat deze niet goed te gebruiken zijn.

Relationeel beheer:

Bij storingen is de gemeente Assen reactief en vinden dit ook prima voor elkaar. Soms hadden ze graag een wat pro actievere houding gezien van de gemeente. Zijn er 's avonds problemen dan kunnen zij altijd de tussenpersoon bellen en deze is erg actief bij eventuele problemen bijvoorbeeld als het gebouw gesloten is of er zijn problemen in de ruimte zelf. Hier wordt snel op gereageerd. Men kan altijd terecht met vragen of problemen bij de contactpersoon.

Wil Divertimento een optreden promoten voor het publiek dan krijgen zij alle medewerking van de contactpersoon van ICO. Graag zouden ze ook wat makkelijker contact met de gemeente Assen willen voor nog meer publicatie van geplande optredens. Dit voor een goed gevulde zaal en om zo hun vereniging bekend te maken bij het publiek. Ze vragen niet om subsidie maar zonder dat het al teveel geld kost meer publicatie geregeld vanuit hun zelf.

Financieel beheer:

Divertimento heeft een drie jarig contract voor hun ruimte. Ze vinden de huur prima en niet teveel. Het wordt als reëel ervaren. Omdat zij hun vereniging met contributie en optredens financieren gaat 45% naar de huisvesting in het ICO gebouw. Hier hebben zij vrede mee want het is een goed verzorgde voorziening.

§4.3 Creatieve Club Vincent

De Creatieve Club Vincent is een gebruiker van het Mercurius Theater. Dit theater bestaat uit meerdere gebruikers die allemaal dezelfde contactpersoon hebben, de heer Bakx. Dit is naar voren gekomen uit het contact met de Creatieve Club Vincent. Door zowel de heer Bakx als de Creatieve Club Vincent de vragenlijst voor te leggen wordt geprobeerd een zo compleet mogelijk beeld te geven van de tevredenheid van beide partijen.

De Creatieve Club Vincent heeft de vragenlijst digitaal ingevuld, omdat zij geen tijd vrij konden maken voor een gesprek. Daarnaast hebben zij als gebruiker in het Mercurius Theater geen contact met de gemeente. Toch hebben zij wel enkele punten van aandacht die relevant zijn voor het onderzoek naar tevredenheid. Hieronder de respons van de Creatieve Club Vincent:

Algemeen:

De *Creatieve Club Vincent* is gehuisvest in het Mercurius Theater. Samen met de andere huurders betalen wij huur naar rato. Met andere woorden, de kosten worden omgeslagen over de diverse huurders.

Naast de huur van één lokaal met een piepklein, zelf vertimmerd keukentje, maken wij voor onze evenementen dankbaar gebruik van de algemene faciliteiten, zoals het Theater Café en de Grote Zaal en het Kleine Theater. Huur daarvan wordt apart op basis van gebruik berekend.

Wij prijzen ons gelukkig met een tussenpersoon die alles met de Gemeente regelt wat betreft het technisch, relationeel en financieel beheer, de heer H. Bakx. Zijn telefoonnummer heb ik doorgegeven omdat hij degene is die iets over der relatie met de gemeente kan vertellen. Het is dus niet zinvol om alle gebruikers van het Mercurius Theater individueel te interviewen over de onderwerpen, zoals genoemd in uw mail. Zoals gezegd: dat doet de heer Bakx voor ons.

Huurprijs:

Het Mercurius Theater staat al jaren op de nominatie om afgebroken te worden en het gebouw zal door de Gemeente Assen al lang afgeschreven zijn. De heer Bakx doet zijn uiterste best om het gebouw er van binnen en buiten goed uit te laten zien en te onderhouden. Brengt mij op de huurprijs. Wij huren een lokaal, met een keukentje, waar ongeveer drie personen tegelijk in kunnen, dat naar de huidige maatstaven te klein is (er is een dossier bij de gemeente met de uitkomsten van een enquête over amateurkunst), maar besteden desondanks meer dan 25% aan huur.

Zoals gezegd, de huur wordt over de gebruikers omgeslagen, dus zal de algehele huurprijs omlaag moeten, willen wij er wat van merken. Gezien de huidige financiële situatie bij de Gemeente zal dat een utopische gedachte zijn.

We ontvangen op dit moment subsidie van de gemeente, maar dat zal ook wel moeten met een huurprijs van €4570,- per jaar.

§4.4 Mercurius Theater (H. Bakx)

Opmerkingen vooraf:

Het Mercurius Theater is een stichting dat voor de huisvesting zorgt van verschillende culturele organisaties. Het object ligt gelegen aan de Sint Bernardstraat 1. Het betreft een pand dat in 2011 gesloopt gaat worden. De gebruikers van het object worden ingedeeld in 3 groepen. Te weten A, B en C gebruikers.

A gebruikers: gebruikers die een vast contract hebben lopen met het Mercurius Theater. Ze hebben een eigen kantoor binnen het object en kunnen van alle faciliteiten gebruik maken.

B gebruikers: gebruikers die een jaarcontract hebben lopen en gebruik maken van de faciliteiten.

C gebruikers: deze gebruikers maken incidenteel gebruik van de faciliteiten van het Mercuriustheater.

Het interview is afgenomen met de heer Bakx, zakelijk leider van het Mercurius Theater.

Technisch beheer

Het object staat op de lijst om gesloopt te worden. Zodoende wordt er door de gemeente ook niet veel meer gedaan wat betreft groot onderhoud. Alleen de noodzakelijke reparaties, zoals ruitschade en lekkages. Wat betreft schilderwerk aan de buitenkant laat de gemeente het afweten. Het gebouw ziet er zodoende slecht uit. Ook wat betreft de binnenkant laat het te wensen over.

Naast de minimale onderhoudswerkzaamheden van de gemeente zorgt het Mercurius Theater er zelf voor dat het object verhuurbaar blijft. Een hoop van deze werkzaamheden worden uitgevoerd door Pro Assen, een school voor projectonderwijs. Hierbij moeten we denken aan groenwerkzaamheden rondom het object en schilderwerk.

Het Mercurius Theater wil het kleine onderhoud zelf blijven uitvoeren. Zo gebeurt het snel en dat is voor het theater van essentieel belang. Wat de heer Bakx betreft gaat het hier ook mis. De communicatie tussen het Mercuriustheater en de gemeente loopt gaat niet zoals het is bedoelt. De communicatielijnen zijn onduidelijk en er gaat veel tijd overheen voordat een probleem opgelost wordt. Wie er voor welk probleem gebelt moet worden is ook niet duidelijk. Vaak worden dan ook de onofficiële lijnen gebruikt om de gemeente te bereiken. Wat betreft de veiligheid is het goed geregeld in het Mercurius Theater.

Relationeel beheer

Op relationeel gebied laat de gemeente nogal wat te wensen over wat betreft de heer Bakx. De communicatie is dusdanig verslechtert dat het contact minimaal is.

Zo heeft de heer Bakx aangegeven niet mee te werken aan de formele communicatielijnen en regelt zo nu en dan via een informele weg zaken als onderhoud. Naar eigen zeggen gaat dit een stuk sneller en effectiever.

Het liefst wil de heer Bakx in directe lijn met de uitvoerder staan zonder dat er (onnodige) tussenpersonen moeten worden aangesproken.

Op het moment is de heer Bakx absoluut niet tevreden over het relationele beheer. Voor de re-organisatie was dit veel beter.

Financieel beheer

Er is hier geen sprake van financieel beheer aangezien het hier om een tussenpersoon gaat en de financiën geregeld worden door de gemeente. De gebruikers van het Mercurius Theater kunnen hier dus alleen maar een beeld van geven.

H5. Conclusie

In het voorgaande hoofdstuk zijn samenvattingen weergegeven van de interviews die gevoerd zijn met de gebruikers van het vastgoed met culturele doeleinden.

Zoals eerder aangegeven in het rapport zijn er door de ontstane tijdsdruk slechts 4 interviews afgenomen met de gebruikers waarvan 1 'digitaal interview'. Dit aantal interviews moet in acht worden genomen met het oog op de validiteit van het onderzoek.

Bij validiteit wordt gekeken naar de mate waarin de resultaten van het onderzoek en het te meten verschijnsel met elkaar overeenkomen.

Bij het onderzoek is er onduidelijkheid ontstaan over het exacte aantal gebruikers van het vastgoed met culturele doeleinden. De door de gemeente aangeleverde lijst is onjuist waardoor het lastig is een exact beeld te schetsen over de tevredenheid.

Desalniettemin volgen op basis van de interviews zeker uitspraken over de tevredenheid van de gebruikers.

De probleemstelling luidt als volgt:

In welke mate zijn de gebruikers van cultureel vastgoed van de gemeente Assen tevreden over het beheer?

Zoals eerder beschreven is het beheer in dit rapport opgedeeld in technisch beheer, relationeel beheer en financieel beheer.

De conclusie zal ook per onderdeel worden weergegeven.

Om terug te komen op de verwachting voorafgaand aan het onderzoek is er gekeken naar het eerder genoemde voorgaande onderzoek.

Dit onderzoek was dan wel toegespitst op wijkcentra en sportaccommodaties, de verwachting was dat de gemeente geen onderscheid maakt in het beheer van de verschillende soorten vastgoed omdat allen onder dezelfde afdeling van de gemeente vallen. Toch zijn de interviews zo objectief mogelijk uitgevoerd omdat meningen nu eenmaal sterk kunnen verschillen en dit de betrouwbaarheid van het onderzoek ten goede komt.

Technisch beheer

Op technisch gebied verwachtte de gemeente vooraf dat enkele gebruikers de panden enigszins verouderd vinden en dat de panden gebreken vertonen.

Uit de interviews is op dit gebied het volgende naar voren gekomen.

Enkele gebruikers van het vastgoed zijn gehuisvest of maken gebruik van een pand wat op de lijst staat om gesloopt te worden binnen drie jaar.

De gemeente doet in deze panden alleen het noodzakelijke onderhoud. Dit leidt tot enerzijds ergernis en anderzijds begrip door de gebruikers. Een sterk argument is dat deze panden een gemeenschapsfunctie bekleden en dat technisch alles op orde moet zijn, dit is dus niet overal het geval.

De ene gebruiker vindt de ideale situatie om het beheer helemaal zelf uit te voeren en dat zij daarvoor een subsidie krijgen. De andere gebruiker wil klein onderhoud zelf doen, ook met een budget en groot onderhoud is voor de gemeente.

In betrekkelijk nieuwe panden zijn de gebruikers wel tevreden over het beheer op technisch gebied. Reparaties verlopen naar wens.

Qua brandveiligheid kan gezegd worden dat dit allemaal redelijk tot goed op orde is.

Het gemiddelde cijfer wat de gebruikers op technisch beheer geven is een 6,2.

Relationeel beheer

Over het algemeen is er weinig contact met de gemeente. Ook op relationeel gebied zijn er tegenstrijdige antwoorden naar voren gekomen. Het overgrote deel was goed te spreken over het relationele beheer. Wel moet hierbij vermeld worden dat er sprake is van tussenpersonen tussen de gebruiker en de gemeente.

Het merendeel van de gebruikers heeft geen verbeterpunten op dit gebied. Opmerkelijk is

wel dat bij een gesprek met een bovengenoemd tussenpersoon deze totaal niet tevreden is over het contact met de gemeente. Onduidelijk is met wie er contact moet worden opgenomen. Ook meldt deze zelfde persoon dat voor de reorganisatie er niks aan de hand was, maar dat op dit moment het contact dusdanig verslechterd is dat hij een alternatieve en informele communicatielijijn gebruikt bij problemen die zo nu en dan optreden.

Wel prefereert het merendeel van de gebruikers een tussenpersoon tussen hen en de gemeente. Wel moet hierbij opgemerkt worden dat dit de snelheid en efficiency niet ten goede komt.

Het gemiddelde cijfer op relationeel beheer komt neer op een 7.

Financieel beheer

Wat betreft het financiële beheer komen er totaal verschillende punten naar voren.

De meningen over de te betalen huurprijzen verschillen nogal. Divertimento en Defka zijn bijzonder tevreden over de verhouding tussen de huurprijs en de huisvesting. Dit terwijl Creatieve Club Vincent van mening is dat het een “utopische gedachte” is om huurverlaging te krijgen.

Een tussenpersoon is zelfs van mening dat er een symbolisch bedrag aan de gemeente moet worden betaald en dat de gemeente het gehele beheer voor zijn rekening neemt. Dit wederom met het argument dat dit soort vastgoed een gemeenschapsfunctie bekleedt en dit voor zich moet spreken.

Het financiële beheer krijgt gemiddeld een 6,3.

Uit bovenstaand stuk en de gemiddelde cijfers komt naar voren dat het beheer in het algemeen met een voldoende wordt beoordeeld.

Wel moet in acht worden genomen dat de meningen verschillen en daarvoor wordt verwezen naar de interviews in de bijlagen.

Tevens is belangrijk om nogmaals te benadrukken dat er interviews zijn afgenomen met gebruikers waarvan het pand op de lijst staat om gesloopt te worden en met gebruikers die een betrekkelijk nieuw pand voor zich ter beschikking hebben. De meningen kunnen op basis hiervan sterk uiteenlopen.

Er kan gesteld worden dat de conclusie van dit onderzoek grotendeels overeenkomt met de voorafgaande verwachtingen.

Een andere conclusie is dat het rapport betrouwbaarder wordt indien er meer gebruikers worden geïnterviewd. De tevredenheid van de gebruikers kan dan optimaal worden weergegeven. Door de tijdsdruk van het onderzoek is dit niet mogelijk geweest. Hiervoor is uiteraard wel een duidelijke en complete lijst met gebruikers nodig.

H6. Aanbevelingen

Na het analyseren van de gegevens, die uit de interviews naar voren zijn gekomen, worden er een aantal aanbevelingen gedaan aan de gemeente Assen. Deze aanbevelingen moeten er zorg voor dragen dat de tevredenheid van de gebruikers geoptimaliseerd kan worden. De aanbevelingen zijn onderverdeeld in de drie beheercategoriën, namelijk technisch -, relationeel – en financieel beheer.

Technisch beheer

Uit het onderzoek en de conclusie is naar voren gekomen dat er erg verschillend wordt gedacht over huidige situatie met betrekking tot technisch beheer. Op basis van de belangrijkste resultaten zullen hieronder aanbevelingen worden gedaan.

Op dit moment heeft de gemeente het onderhoud zelf in beheer. De gemeente geeft opdracht tot uitvoering van het onderhoud en betaalt dit ook. Volgens Defka en de heer Bakx heeft de gemeente een onvolledig beeld van de noodzaak van onderhoud en is de uitvoering hiervan niet optimaal. De manier om dit te optimaliseren is door een bepaald budget beschikbaar te stellen voor de gebruikers zelf. Dit voorkomt onnodige communicatiestromen en zorgt voor hogere tevredenheid onder de gebruikers.

Waar Defka zich in dit geval wil beperken tot het kleine onderhoud, geeft de heer Bakx aan ook het groot onderhoud voor het Mercurius Theater wel in eigen beheer te willen nemen. Ook hiervoor zou de gemeente dan een budget beschikbaar moeten stellen. Deze manier van technisch beheer is volgens de heer Bakx kostenbesparend. Er blijft dus geld over voor andere investeringen.

Relationeel beheer

De geïnterviewde gebruikers, van het gemeentelijk vastgoed met culturele bestemming, maken allen gebruik van een tussenpersoon. Zodoende hebben zij dus geen rechtstreeks contact met de gemeente. Tevens geven de gebruikers aan dit een prettige situatie te vinden, omdat een tussenpersoon een beter beeld heeft van de situatie en daardoor sneller en effectiever kan handelen bij problemen. Het valt dus aan te bevelen deze situatie onveranderd te laten.

Een van deze tussenpersonen is de heer Bakx. Hij is tussenpersoon voor de gebruikers van het Mercurius Theater. Opvallend is dat hij helemaal niet zo goed te spreken is over de relatie met de gemeente Assen. De communicatie verloopt niet optimaal tussen hem en de gemeente. Om dit te verbeteren zou het aan te bevelen zijn om één contactpersoon bij de gemeente aan te stellen. Deze is dan beter op de hoogte van de spelende problematiek en kan zodoende doelgerichter opereren.

Financieel beheer

Volgens de heer Bakx bestaat er veel onduidelijkheid over de subsidies en huisvestingskosten. Een goede oplossing is dat de gemeente dit duidelijk in kaart gaat brengen en aan de tussenpersonen en/ of gebruikers laat weten. Op deze manier ontstaat er meer transparantie, wat weer bijdraagt aan een grotere tevredenheid onder de gebruikers.

Aanbevelingen voor vervolgonderzoek

Tijdens het onderzoek hadden we enkele vertragingen opgelopen door slechte communicatie en andere werkzaamheden van verschillende personen die bij het onderzoek betrokken waren. We hebben daardoor een selecte steekproef gehouden onder de gebruikers. Deze steekproef bestond uit het interviewen van vier gebruikers. Het aantal gebruikers dat ons op papier aangeleverd was elf. Later tijdens de interviews bleken er veel meer gebruikers te zijn. Het is daarom ook aan te bevelen om in het vervolgonderzoek dit helder op papier te

krijgen door met de verschillende partijen te praten die bij het maatschappelijk vastgoed betrokken zijn.

Naast het interviewen van de gebruikers is het ook verstandig om in het vervolgonderzoek de tussenpersonen te interviewen. Het is gebleken dat er vaak wordt gewerkt met een tussenpersoon. De gebruikers kunnen bij deze tussenpersoon terecht met hun verhaal. Zowel positief als negatief. De tussenpersoon heeft dus een helder beeld van hoe het beheer wordt beleefd in een pand onder de gebruikers. De tussenpersonen kunnen deze belevenissen doorspelen naar de gemeente. Enkele tussenpersonen zijn de heer Bakx (reeds geïnterviewd), Adhoc en de organisatie van het ICO.

Uit de interviews is naar voren gekomen dat het hebben van een tussenpersoon meestal als prettig wordt ervaren onder de gebruikers. Zij kunnen met al hun klachten bij hun terecht en omdat de tussenpersoon direct en regelmatig contact heeft met de gemeente, weet de gemeente ook met wie zij te maken heeft. Hierdoor verloopt de communicatie veel soepeler. De gemeente krijgt bijvoorbeeld niet elke week een andere gebruiker aan de telefoon voor elke wissewasje. Dit kan in één gesprek allemaal worden benoemd door de tussenpersoon en op die manier kunnen problemen en/of vragen zo snel mogelijk afgehandeld worden.

H7. Evaluatie

Een belangrijke controle op de kwaliteit van de resultaten vormen de betrouwbaarheid en de valideit ervan.

Er is onderzoek verricht naar een klein deel van de ‘werkelijkheid’ en belangrijk is of de gevonden resultaten niet op toeval gebaseerd zijn.

Belangrijk om te vermelden is dat er 3 interviews face to face zijn afgenomen en 1 gebruiker heeft het interview digitaal ingevuld en teruggezonden.

Als we kijken naar het totaal aantal gebruikers dan heerst er grote onduidelijkheid.

In het begin is vermeld dat het ging om “zo’n 20 gebruikers”.

Vanuit de gemeente is er een lijst beschikbaar gesteld waaruit is gebleken dat het slechts om 12 gebruikers ging. Nadat de gemeente haar brief naar deze gebruikers heeft verzonden om het onderzoek aan te kondigen bleek dat er een gebruiker failliet is gegaan. De vraag rees toen of de lijst niet gedateerd was.

Bij het interview met de zakelijk leider van het Mercurius Theater gaf deze te weten dat er in dat theater zo’n 20 tot 30 gebruikers van de faciliteiten gebruik maakten. Deze gebruikers zijn weliswaar onder te verdelen in mate van frequentie van het gebruik, toch duidt dit op onduidelijkheid over de exacte hoeveelheid gebruikers.

Wel zitten er veel dezelfde gebruikers in hetzelfde pand.

De betrouwbaarheid van het onderzoek laat qua aantal interviews te wensen over.

Over de kwaliteit van het interview valt te zeggen dat dit wel een sterk beeld geeft over de diverse punten van beheer.

We voelen ons genoodzaakt te vermelden dat in een eventueel vervolgonderzoek meer gebruikers moeten worden geïnterviewd om de kwaliteit en betrouwbaarheid te waarborgen.

Literatuurlijst

Boeken

N. Verhoeven, 'Wat is onderzoek', februari 2007, uitgeverij: Boom Onderwijs

Internet

<http://www.m3v.nl/pagina/huisvesting/maatschappelijkvastgoed.html>
Stadsinformatie geraadpleegd op 20 oktober 2009 via www.assen.nl
Geraadpleegd 30 november 2009

Verslagen

Contourennota Vastgoed 2009-2013, Gemeente Assen
Onderzoeksrapport Kwaliteitscriteria beheer maatschappelijk vastgoed 2009

Bijlage 1: Brief gemeente aan gebruikers

De afdeling Vastgoed van de Gemeente Assen heeft als taak het beheren van het maatschappelijk vastgoed. Om dit zo goed mogelijk te kunnen doen is het voor ons belangrijk om te weten of de gebruikers/huurders van gemeentelijke gebouwen tevreden zijn. Hoe meer klantinformatie wij ontvangen hoe beter wij de gebouwen kunnen inrichten en onze contacten met u kunnen onderhouden.

Om meer inzicht te krijgen in de klanttevredenheid hebben wij aan de opleiding Vastgoed & Makelaardij van de Hanzehogeschool Groningen gevraagd om een onderzoek uit te voeren. Voor het onderzoek zullen gebruikers van gebouwen waarin organisaties/personen zijn gehuisvest die met cultuuruitingen te maken hebben worden benaderd met de vraag in welke mate men tevreden is over de kwaliteit van het gebouw en de dienstverlening.

Het onderzoek zal uit twee delen bestaan, te weten een oriënterend vooronderzoek en een vervolg-onderzoek. Het vooronderzoek zal in de komende weken plaatsvinden. Hiervoor zullen slechts enkele gebruikers worden geselecteerd om mee te werken aan een interview. Dit interview zal dienen om het vervolgonderzoek sturing te geven. Het vervolgonderzoek zal globaal vanaf medio november 2009 tot medio februari 2010 duren.

De mogelijkheid bestaat, dat ook u voor het vooronderzoek en/of het vervolgonderzoek benaderd wordt door studenten van de Hanzehogeschool uit Groningen.

Wij verzoeken u vriendelijk om uw medewerking aan het onderzoek te verlenen.

Hoogachtend,
Burgemeester en wethouders van Assen,
namens hen,
het hoofd van de afdeling Vastgoed,

A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized 'J' and 'D' followed by a horizontal line.

J.H. Dijkstra

Bijlage 2: Lijst gebruikers

-Divertimento

H. van Geesink	0593543143
harry.van.geesink@hetnet.nl	

-Defka kunstcentrum

Gert Wijlage	0592460511
	0645279333

-Asser Mannenkoor

Jaap Gosliga	0629236259
j-gosliga@home.nl	
info@assermannenkoor.nl	

-Creatieve Club Vincent (Mercurius Theater): vragenlijst via de e-mail ingevuld

I.C. Wijbenga-Schreuder	0592317150
-------------------------	------------

-Harmonieorkest Eendracht

Janke Lippets	0592413588
---------------	------------

-KunstXilo

0592374803

-Popkollektief Popas

info@popas.nl

-Theaterstichting Spakaat

spakaat@kpnmail.nl
e-mailadres tbv reserveringen

-Christelijke muziekvereniging Oranje

R. Haas	0592354818
bellen na 18.00 uur	

-Jeugdcircus Bombari

Greetje Koning	0592317 529
----------------	-------------

-De lege ruimte (geen vastgoed gebruikers, maken alleen theatervoorstellingen)

Jos Visscher	0653618775
josvisscher@hotmail.com	

Bijlage 3: Gesprek Defka

➤ Technisch beheer van het vastgoed

Dagelijks onderhoud:

- Schoonmaak
- Verhelpen van storingen
- Verhelpen van kleine reparaties
- Verzorging van eventueel groen rondom het gebouw

Planmatig onderhoud voor:

- Schilderwerk binnen en buiten het gebouw
 - Staat van het dak met betrekking tot lekkages
 - Bouwkundige elementen zoals muren, plafonds en vloeren
 - Technische installaties zoals airco, verwarming en verlichting
- Wat vindt u van de uitvoering van het technisch beheer door de gemeente?
Laat wel het een en ander te wensen over, alleen de hoogstnoodzakelijke zaken worden aangepakt. Beslist niet planmatig.
 - Wat doet u als gebruiker zelf aan technisch beheer?
Kleine reparaties
 - Waar bent u met betrekking tot het technisch beheer tevreden over? (argumentatie en waarom?)
vervangen kapotte ramen, dakreparaties
 - Welke verbeterpunten voor de gemeente Assen kunt u noemen? (argumentatie en waarom?)
Vele, maar het betreft een pand in beheer via Ad Hoc en wordt t.z.t. gesloopt
 - Wat zou volgens u de optimale situatie zijn wat betreft het technische beheer? (argumentatie en waarom?)
 - Onderhoud in eigen beheer
 - Totaal beheer door de gemeente
 - **Gedeeltelijk gemeente en gedeeltelijk eigen beheer**
 -
 - Bent u tevreden over de technische staat van het pand zelf?
Nee
 - Voorzieningen binnen het pand
 - Kwaliteit: (zijn de voorzieningen goed?) **Zijn redelijk**
 - Kwantiteit (zijn er genoeg voorzieningen?) **Voldoende**
 - Wat vindt u van de (brand-)veiligheid?
 - Is het pand veilig genoeg tegen inbraak? (argumentatie en op welke manier?)
 - **Er is een inbraakalarm, maar het pand zelf blijft inbraak- en vandalismegevoelig**
 - Zijn er voldoende blusmiddelen aanwezig en zijn deze goed aangegeven? (argumentatie en op welke manier?)
 - **Ja, voldoende blusmiddelen. Brandweer heeft enige tijd geleden alles in orde laten maken**

- Weet u wat u moet doen bij brand of inbraak? (argumentatie en hoe?)
Hoofdgebruiker weet wat te doen, van anderen is dat onbekend en van sommigen zelfs twijfelachtig.

➤ **Relationeel beheer tussen gebruiker en gemeente Assen**

- Wat verstaat u onder het relationeel beheer met betrekking tot het gemeentelijk vastgoed?
 - Met wie? **We hebben meerdere namen en tel.nrs.**
 - Frequentie van het contact **Incidenteel**
 - Vast contactpersoon **Meerdere, afhankelijk van de problemen**
 - Telefoon/email/face to face **telefoon en face to face**
- Bent u tevreden over het relationele beheer? (argumentatie en waarom?)
Contacten zijn uitstekend, noodzakelijke stappen worden o.h.a. snel genomen
- Welke verbeterpunten zou u kunnen noemen? (argumentatie en waarom?)
Geen
- Wat zou voor u de optimale situatie zijn en waarom?
Gezien de omstandigheden (slooppand) is de situatie goed
- Worden klachten die u neerlegt bij de gemeente adequaat behandeld?
 - Bij wie wordt de klacht neergelegd? **Bij de juiste ambtenaar**
 - Hoe wordt er gereageerd op de klacht? **Naar tevredenheid**
- Wat weet u van de BHV (bedrijfshulpverlening)?
 - Kent u en de mensen om u heen de opleiding? **Hoofdgebruiker heeft BHV**
 - Leeft de BHV onder de mensen en zien zij de noodzaak in? **Nee**
 - Bent u tevreden over de BHV organisatie? **Is er niet**
 - Welke rol ziet u voor de gemeente Assen weggelegd? **Geen idee**
 - Hoe ziet u uw rol in een optimale BHV organisatie? **Alleen een rol voor de ruimtes van de hoofdgebruiker. Verder niet.**

➤ **Financieel beheer door de gemeente Assen**

- Welk percentage van uw inkomsten besteedt u aan de huisvesting?
Niet van toepassing
- Wat vindt u van de huurprijs?
 - Prijs kwaliteitverhouding met betrekking tot schoonmaak en onderhoud
Niet van toepassing
- Wat zou u een reële huurprijs vinden?
 - Waar baseert u dit op? (markt gegevens of financiële positie?)
Niet van toepassing
- Hoe worden eventuele problemen met betrekking tot huur en vergoedingen correct afgehandeld?
Niet van toepassing

Heeft u wensen of zijn er dingen die u graag veranderd zou willen zien?

In plaats van tijdelijke huisvesting via Ad Hoc Beheer zouden we liever lange termijn permanente huisvesting hebben gehad.

➤ **Welk cijfer geeft u de behandelde categorieën over het beheer?**

- ❖ Technisch beheer: 6
- ❖ Relationele beheer: 8
- ❖ Financiële beheer: 7

Bijlage 4 Gesprek Mercurius Theater

➤ Technisch beheer van het vastgoed

Dagelijks onderhoud:

- Schoonmaak
- Verhelpen van storingen
- Verhelpen van kleine reparaties
- Verzorging van eventueel groen rondom het gebouw

Planmatig onderhoud voor:

- Schilderwerk binnen en buiten het gebouw Pro Assen
 - Staat van het dak met betrekking tot lekkages gemeente assen
 - Bouwkundige elementen zoals muren, plafonds en vloeren Gemeente Assen, maar er wordt nihil meer in geïnvesteerd door de gemeente, geen zicht in budget voor onderhoud
 - Technische installaties zoals airco, verwarming en verlichting Gemeente Assen
- Wat vindt u van de uitvoering van het technisch beheer door de gemeente? **Minimaal, vooral vanaf het moment dat bekend werd dat het object gesloopt gaat worden.**
 - Wat doet u als gebruiker zelf aan technisch beheer?
Zelf voeren wij het noodzakelijk onderhoud uit. Dit wel mits we aan de veiligheidsnormen kunnen voldoen.
 - Waar bent u met betrekking tot het technisch beheer tevreden over?
Niet zozeer tevreden. Als ik via de formele communicatielijnen handel duurt het vaak te lang. Die tijd heb ik vaak niet, dus moet ik om de formele lijnen heen om het probleem op te lossen.
 - Welke verbeterpunten voor de gemeente Assen kunt u noemen? **Communicatielijnen moeten korter. Het moet pragmatischer worden ingericht. Zo zal de uitvoerder direct benaderd moeten kunnen worden. Dit was voor de laatste reorganisatie wel het geval en dit werkte prima. Daarnaast is het mij niet duidelijk wie ik voor welk probleem moet benaderen dat het probleem snel wordt opgelost. De snelheid is namelijk essentieel.**
 - Wat zou volgens u de optimale situatie zijn wat betreft het technische beheer?
Het klein beheer zelf uitvoeren. Het is nogmaals essentieel dat dit snel gebeurt. Het groot onderhoud goed en snel worden uitgevoerd door de gemeente. Dit in tegenstelling tot de situatie waar we nu mee te maken hebben.
 - Onderhoud in eigen beheer
 - Totaal beheer door de gemeente
 - **Gedeeltelijk gemeente en gedeeltelijk eigen beheer**
 - Bent u tevreden over de technische staat van het pand zelf?
Onze eisen zijn minimaal, maar het lijkt alsof de gemeente hierop inspeelt doordat het pand in minimale technische staat verkeerd. Dit waarschijnlijk omdat de sloop nadert. De gemeente investeert niet meer in het pand.

- Voorzieningen binnen het pand: **Minimaal**
 - Kwaliteit: (zijn de voorzieningen goed?) **Veel voorzieningen zijn in bruikleen en oud.**
 - Kwantiteit (zijn er genoeg voorzieningen?) **Door de groeiende vraag naar onze diensten is er sprake van ruimtegebrek. Meer ruimte is dan ook noodzakelijk om aan deze vraag te kunnen voldoen.**
- Wat vindt u van de (brand-)veiligheid?

Brandveiligheid staat bij ons hoog in het vaandel en wij besteden hier ook veel aandacht aan. Er zijn alleen niet genoeg nooduitgangen voor de toegestane aantal personen.

 - Is het pand veilig genoeg tegen inbraak? (argumentatie en op welke manier?) **Ja, er is sprake van sociale controle van de buurt en het object bevat een goed werkend alarmsysteem.**
 - Zijn er voldoende blusmiddelen aanwezig en zijn deze goed aangegeven? (argumentatie en op welke manier?) **Ja**
 - Weet u wat u moet doen bij brand of inbraak? (argumentatie en hoe?) **Wij zijn aangesloten bij de centrale meldkamer. Er is regelmatig sprake van vals alarm. De beheerder wordt als eerste gebeld en na overleg wordt besloten wat te doen. Bij brand zijn onderling ook duidelijke regels opgesteld.**

➤ **Relationeel beheer tussen gebruiker en gemeente Assen**

- Wat verstaat u onder het relationeel beheer met betrekking tot het gemeentelijk vastgoed?
 - Met wie? **Met verschillende personen, formeel 1 voor buiten- en 1 voor binnenkant.**
 - Frequentie van het contact: **Na herorganisatie binnen gemeente nog maar eenmalig contact gehad.**
 - Vast contactpersoon: **Zeer onderduidelijk.**
 - Telefoon/email/face to face: **1,5 maand geleden zijn hier 2 contactpersonen hier geweest om kennis te maken.**
- Bent u tevreden over het relationele beheer? (argumentatie en waarom?) **Verleden heel tevreden, nu niet meer.**
- Welke verbeterpunten zou u kunnen noemen? (argumentatie en waarom?) **De gemeente moet haar verantwoordelijkheid nemen. Meer contact en een 1 duidelijk aanspreekpunt. Snellere communicatie en snellere reparatiewerkzaamheden**
- Wat zou voor u de optimale situatie zijn en waarom? **1 contactpersoon**
- Worden klachten die u neerlegt bij de gemeente adequaat behandeld?
 - Bij wie wordt de klacht neergelegd? **Normaal gesproken bij D. Bieringa. Ik ken zelf iemand al jaren bij de gemeente, eigenlijk loopt alles via hem omdat het dan sneller geregeld word.**
 - Hoe wordt er gereageerd op de klacht? **Via de formele lijn duurt het te lang. Daarom handel ik vaak via de onofficiële weg, dit gaat sneller.**
- Wat weet u van de BHV (bedrijfshulpverlening)?

- Kent u en de mensen om u heen de opleiding? **Sommige gebruikers zijn in het bezit van BHV. Verder zal Awerk beheerder bijscholen voor BHV en Sociale Hygiëne.**
- Leeft de BHV onder de mensen en zien zij de noodzaak in? **Nee**
- Bent u tevreden over de BHV organisatie? **Die is er niet**
- Welke rol ziet u voor de gemeente Assen weggelegd? **Het aanbieden van financiële middelen om BHV te halen.**

➤ **Financieel beheer door de gemeente Assen**

- Welk percentage van uw inkomsten besteedt u aan de huisvesting?
Nog niet bekend
- Wat vindt u van de huurprijs?
 - Prijs kwaliteitverhouding met betrekking tot schoonmaak en onderhoud
Slaat nergens op. Zou voor een euro beschikbaar moeten staan. Het mercuriustheater heeft een maatschappelijke functie en heeft geen winstoogmerk.
- Wat zou u een reële huurprijs vinden?
 - Waar baseert u dit op?
Een symbolisch bedrag. De gemeente moet toch zorg dragen voor de benodigde culturele mogelijkheden in haar stad.
- Hoe worden eventuele problemen met betrekking tot huur en vergoedingen correct afgehandeld? **X aantal jaren gewezen op problemen die onstonden. Nu is er een situatie ontstaan dat het contact nagenoeg nihil is met betrekking tot de financiële situaties.**

Heeft u wensen of zijn er dingen die u graag veranderd zou willen zien?

➤ **Welk cijfer geeft u de behandelde categorieën over het beheer?**

- ❖ Technisch beheer: **N.v.t. dan wel een 5**
- ❖ Relationele beheer: **Formeel 5, informeel werkt het goed**
- ❖ Financiële beheer: **4**

Bijlage 5 Gesprek Divertimento

➤ Technisch beheer van het vastgoed

Het technisch beheer van de gemeente Assen kan onderverdeeld worden in planmatig onderhoud en dagelijks onderhoud. Bij planmatig onderhoud wordt een meerjarenplan opgesteld om het gebouw in goede staat te houden. Het onderhouden, controleren en zo nodig vervangen behoren tot deze taken.

Dagelijks onderhoud:

- Schoonmaak
- Verhelpen van storingen
- Verhelpen van kleine reparaties
- Verzorging van eventueel groen rondom het gebouw

Planmatig onderhoud voor:

- Schilderwerk binnen en buiten het gebouw
 - Staat van het dak met betrekking tot lekkages
 - Bouwkundige elementen zoals muren, plafonds en vloeren
 - Technische installaties zoals airco, verwarming en verlichting
-
- Wat vindt u van de uitvoering van het technisch beheer door de gemeente?
Het beheer wordt uitgevoerd door ICO. Deze overlegt met de gemeente. Dit gebeurt correct.
 - Wat doet u als gebruiker zelf aan technisch beheer?
Gebruiker laat de ruimte die gebruikt wordt netjes achter.
 - Waar bent u met betrekking tot het technisch beheer tevreden over? (argumentatie en waarom?)
Gebruiker is tevreden met de locatie. Alles ziet er verzorgd en netjes uit.
 - Welke verbeterpunten voor de gemeente Assen kunt u noemen? (argumentatie en waarom?)
De gemeente zou wat vaker pro-actief kunnen werken ipv reactief.
 - Wat zou volgens u de optimale situatie zijn wat betreft het technische beheer? (argumentatie en waarom?)
 - Onderhoud in eigen beheer
 - Totaal beheer door de gemeente
 - Gedeeltelijk gemeente en gedeeltelijk eigen beheer*De gebruiker is zeer tevreden met de tussenpersoon die het beheer op zich neemt.*
 - Bent u tevreden over de technische staat van het pand zelf?
Pand ziet er keurig uit.
 - Voorzieningen binnen het pand
 - Kwaliteit: (zijn de voorzieningen goed?)
 - Kwantiteit (zijn er genoeg voorzieningen?)*De verlichting was in het verleden een probleem maar dit is ondertussen opgelost en de gebruiker is hier tevreden over.*

Het aantal goede stoelen voor muzikanten is zeer matig. Veel stoelen kunnen de muzikanten geen actieve houding geven die vereist is bij het bespelen van instrumenten. Ook het aantal muziekstandaards is aan de weinige kant en verouderd.

- Wat vindt u van de (brand-)veiligheid?
 - Is het pand veilig genoeg tegen inbraak? (argumentatie en op welke manier?)
 - Zijn er voldoende blusmiddelen aanwezig en zijn deze goed aangegeven? (argumentatie en op welke manier?)
 - Weet u wat u moet doen bij brand of inbraak? (argumentatie en hoe?)

Het pand is goed beveiligd alleen ontbreekt het aan kleine blusmiddelen in de ruimte die gebruikt wordt. De eerste blusmiddelen die in de buurt van de ruimte ter beschikking staan worden ook niet duidelijk aangegeven.

➤ **Relationeel beheer tussen gebruiker en gemeente Assen**

Onder relationeel beheer wordt verstaan het contact tussen de gebruiker en de gemeente Assen. Dit contact kan gaan over het technische en financiële beheer en over het adequaat afhandelen van eventuele problemen.

- Wat verstaat u onder het relationeel beheer met betrekking tot het gemeentelijk vastgoed?
 - Met wie?
 - Frequentie van het contact
 - Vast contactpersoon
 - Telefoon/email/face to face

Gebruiker ziet het beheer zoals het nu gaat.
- Bent u tevreden over het relationele beheer? (argumentatie en waarom?)

Gebruiker is tevreden over het contact met de contactpersoon ICO. Ze kunnen altijd bellen bij eventuele vragen of problemen en hier wordt ook adequaat op gereageerd.
- Welke verbeterpunten zou u kunnen noemen? (argumentatie en waarom?)

D'r zijn op het moment geen concrete verbeterpunten.
- Wat zou voor u de optimale situatie zijn en waarom?

De situatie zoals die op dit moment is, is voor de gebruiker prima.
- Worden klachten die u neerlegt bij de gemeente adequaat behandeld?
 - Bij wie wordt de klacht neergelegd?
 - Hoe wordt er gereageerd op de klacht?

Klachten worden doorgespeeld naar de contactpersoon van ICO. Deze behandelt de klachten adequaat en positief.
- Wat weet u van de BHV (bedrijfshulpverlening)?
 - Kent u en de mensen om u heen de opleiding?
 - Leeft de BHV onder de mensen en zien zij de noodzaak in?
 - Bent u tevreden over de BHV organisatie?
 - Welke rol ziet u voor de gemeente Assen weggelegd?
 - Hoe ziet u uw rol in een optimale BHV organisatie?

Wat de BHV betreft is er niet veel duidelijkheid over hoe het reilt en zeilt binnen het gebouw. Dat het noodzakelijk is wordt wel ingezien. Ze gaan ervan uit dat het allemaal prima in orde is.



Financieel beheer door de gemeente Assen

Het financiële beheer houdt in hoe de prijs/kwaliteit verhouding is en hoe men vanuit de gemeente financiële activiteiten afhandelt zoals huurbetalingen, achterstallige betalingen en eventuele vergoedingen.

- Welk percentage van uw inkomsten besteedt u aan de huisvesting?
Er gaat ongeveer 45% van het budget naar de huisvesting.
- Wat vindt u van de huurprijs?
 - Prijs kwaliteitverhouding met betrekking tot schoonmaak en onderhoud
De prijs kwaliteitverhouding is prima. Alles is netjes en goed onderhouden.
- Wat zou u een reële huurprijs vinden?
 - Waar baseert u dit op? (markt gegevens of financiële positie?)
De huurprijs wordt als reëel ervaren.
- Hoe worden eventuele problemen met betrekking tot huur en vergoedingen correct afgehandeld?
Er zijn geen enkele problemen met betrekking tot huur en vergoedingen.

Heeft u wensen of zijn er dingen die u graag veranderd zou willen zien?

De vereniging zou graag wat meer publiciteit via de gemeente Assen willen voor hun vereniging. Dit met betrekking tot het aantrekken van meer publiek bij optredens en voor meer bekendheid van hun vereniging zodat zij kunnen groeien met betrekking tot hun leden aantal.



Welk cijfer geeft u de behandelde categorieën over het beheer?

- ❖ Technisch beheer: **7,5**
- ❖ Relationele beheer: **8**
- ❖ Financiële beheer: **8**